

от «09» января 2023 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке рассмотрения обращений граждан в СПб ГКУЗ ПНДР № 6

#### I. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные обращения граждан, поступившие в СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

«обращение гражданина» (далее – обращение) – направленное в СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

«предложение» – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов СПб ГКУЗ «ПНДР № 6», развитию и улучшению деятельности учреждения;

«заявление» – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» и его сотрудников, либо критика деятельности СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»

«жалоба» – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

«сотрудник» – лицо, работающее в СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

1.4. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции СПб ГКУЗ «ПНДР №6» рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.5. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;

необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## **II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан**

2.1. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на сайте СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» (<http://www.domrebenkab.ru/>) в сети Интернет, на информационных стендах СПб ГКУЗ «ПНДР № 6».

На сайте СПб ГКУЗ «ПНДР № 6», на информационных стендах СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» должна быть размещена следующая информация:

- номера телефонов для справок, номера телефонов факсимильной связи, по которым организован прием обращений посредством факсимильной связи;
- описание порядка работы с обращениями граждан;
- перечень причин для отказа в рассмотрении обращений граждан;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами при работе с обращениями граждан;
- номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц СПб ГКУЗ «ПНДР № 6», осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

- график приема граждан сотрудниками;
- адрес сайта **СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»** в сети Интернет;
- образец формы обращения **СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»** (с указанием названия раздела меню сайта в сети Интернет, на котором размещен данный образец).

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, наиболее важные места рекомендуется выделять шрифтом другого размера.

Стенды, содержащие информацию об организации рассмотрения обращений граждан, а также информацию о порядке приема граждан, графики приема граждан размещаются при входе **СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»**,

Сведения о месте нахождения **СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»**, почтовых адресах для направления обращений, о телефонных номерах, адресах электронной почты для направления обращений представлены в Приложении № 1.

Информация о порядке работы с обращениями граждан предоставляется бесплатно.

Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в **СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»**, в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение и т.п., осуществляется приемной главного врача по телефону 8 (812) 350-04-09.

По вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется ответственными исполнителями.

Справочная информация: контактные телефоны ответственных сотрудников **СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»**, почтовые адреса, адрес сайта **СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»**, адрес электронной почты, графике приема граждан размещена на сайте **СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»** (<http://www.domrebenka6.ru/>)

2.2. Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- места и времени личного приема главным врачом **СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»**;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

### 2.3. Порядок направления письменных обращений граждан

Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя главного врача **СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»**:

199155, Санкт-Петербург, ул. Одоевского, д.23.

Также обращение может быть отправлено по адресу электронной почты на имя главного врача **СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»**: [pndr6@mail.ru](mailto:pndr6@mail.ru) и [pndr6@zdrav.spb.ru](mailto:pndr6@zdrav.spb.ru)

При самостоятельной передаче письменное обращение вручается главному врачу.

График приёма главного врача **СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»** граждан по личным вопросам: **ежедневно (кроме выходных) с 10.00 до 16.00, по записи – до 18.00**

Дополнительным средством для обеспечения возможности обращения граждан в **СПб ГКУЗ «ПНДР №6»** является сайт **СПб ГКУЗ «ПНДР №6»** по адресу <http://www.domrebenka6.ru/> и официальная страница **СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»** в «ВКонтакте» по адресу [https://vk.com/dom\\_rebenka6\\_spb](https://vk.com/dom_rebenka6_spb) (раздел «Сообщения»)

Электронные обращения направляются в адрес **СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»** путем заполнения специальной формы на сайте **СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»** (раздел «Сообщения»).

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: 8 (812) 350-16-67.

График работы лиц, ответственных за исполнение, определен в Приложении №1.

### 2.4. Требования к документам, предоставляемым гражданином

В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главного врача **СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»**, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

При обращении гражданина в адрес **СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»** путем заполнения специальной формы на сайте **СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»** должны быть заполнены все поля об отправителе (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), паспортные данные, почтовый адрес для направления ответа).

## 2.5. Устные обращения граждан

При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан главным врачом СПб ГКУЗ «ПНДР № 6».

## 2.6. Требования к помещению для личного приема граждан

Помещение, в котором осуществляется прием граждан должно обеспечивать:

- комфортное расположение гражданина и главного врача СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»
- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;
- телефонную связь;
- возможность копирования документов;
- доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим деятельность СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

2.7. График приема граждан размещается на информационных стендах СПб ГКУЗ «ПНДР № 6», а также на сайте СПб ГКУЗ «ПНДР № 6».

## 2.8. Сроки рассмотрения обращений граждан

Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в СПб ГКУЗ «ПНДР № 6».

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

Письменные обращения граждан, в том числе факсимильные и поступившие по электронной почте, регистрируются в СПб ГКУЗ «ПНДР № 6». Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Обращения граждан, направленные в СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» органами государственной власти рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки установленные органами государственной власти. Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

В случае, если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию СПб ГКУЗ «ПНДР № 6», направляется с сопроводительным письмом за подписью главного врача СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Устные (личные) обращения, а также обращения, принятые по телефону, регистрируются сотрудниками СПб ГКУЗ «ПНДР № 6», рассматривающими обращение по существу, в Журнале регистрации обращений граждан в электронном и/или бумажном виде (далее – Журнал) по форме, установленной СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» (Приложение № 2).

При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращении с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Ответы на устные обращения, принятые по телефону даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию СПб ГКУЗ «ПНДР № 6». Информация об ответе фиксируется в Журнале.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию СПб ГКУЗ «ПНДР № 6», гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в Журнале делается соответствующая запись.

2.9. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

б) в обращении обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в учреждение возвращается гражданину, направившему

обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в соответствующем деле);

в) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

г) текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

д) в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (исполнитель вправе предложить главному врачу СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»). С этой целью исполнитель готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним. Главный врач СПб ГКУЗ «ПНДР № 6», в случае согласия с предложением исполнителя, подписывает письмо в адрес гражданина);

е) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

ж) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.

### III. Административные процедуры

Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращений граждан;

- подготовка ответов на обращения граждан;
- личный прием граждан;
- работа с обращениями, поступившими по телефонам СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»
- анализ и подготовка отчетности по обращениям граждан.

### **3.1. Регистрация письменных обращений граждан**

3.1.1. Поступившие письменные обращения (включая факсимильные и поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте и/или через сайт СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» в сети Интернет) подлежат обязательной регистрации в СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»

3.1.2. Регистрация письменных обращений производится в журнале регистрации входящей корреспонденции СПб ГКУЗ «ПНДР № 6». Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

3.1.3. На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

В случае повторного обращения в журнале регистрации входящей корреспонденции СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» делается соответствующая отметка.

3.1.4. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В журнале регистрации входящей корреспонденции СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» делается запись «Анонимное».

3.1.5. Все обращения, поступившие в СПб ГКУЗ «ПНДР № 6», за исключением анонимных обращений, подлежат обязательному рассмотрению.

### **3.2. Рассмотрение письменных обращений граждан.**

3.2.1. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»

3.2.2. Главный врач СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» в течение одного дня с момента получения обращения:

- изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии)



- направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

3.2.3. В случае, если ответственный сотрудник считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено главному врачу СПб ГКУЗ «ЛНДР № 6» со служебной запиской с соответствующим обоснованием автору поручения.

Аналогичным образом оформляется служебная записка в случае необходимости привлечения соисполнителей поручения.

3.2.4. Соисполнители поручения направляют в адрес ответственного исполнителя (в течение первой половины срока, установленного для исполнения поручения) предложения по рассмотрению вопросов, содержащихся в обращении в соответствии с их компетенцией.

3.2.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

3.2.6. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление» проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.2.7. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

- определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допустил нарушение;
- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.2.8. В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения.

При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.

При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

Оформление необходимых запросов и совершение действий осуществляется через руководство СПб ГКУЗ «ПНДР № 6».

3.2.9. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции.

Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись главному врачу СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» (исполняющему обязанности главного врача СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»).

3.2.10. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции главного врача СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» (лица, его замещающего) исполнители.

3.2.11. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, сотрудник, ответственный за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) в форме служебной записки на имя главного врача СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Решение о прекращении переписки принимается главным врачом СПб ГКУЗ «ПНДР № 6». Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

3.2.12. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации.

Такой ответ гражданину подписывается главным врачом СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» с разъяснением причин отказа.

3.2.13. Перед передачей ответов заявителям на отправку машинистка-делопроизводитель проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, наличие фамилии и телефона исполнителя.

В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение в СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной, представительной власти Санкт-Петербурга, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в федеральный орган исполнительной власти или орган исполнительной власти Санкт-Петербурга, откуда поступило обращение.

3.2.14. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

3.2.15. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в архиве СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» в соответствии с утвержденной номенклатурой в течение 5 лет.

### **3.3. Организация личного приема граждан**

3.3.1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется главным врачом СПб ГКУЗ «ПНДР № 6», в дни и часы, установленные в Приложении № 1 к настоящему Положению.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения на сайте СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» на информационных стендах СПб ГКУЗ «ПНДР № 6».

3.3.2. Прием граждан, с целью уточнения обстоятельств, изложенных в письменном обращении, осуществляется сотрудниками, ответственными за исполнение, после согласования даты и времени личной беседы с гражданином.

3.3.3. При личном приеме гражданин предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

3.3.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В обязательном порядке журнал должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- ФИО, дата рождения обратившегося;
- адрес регистрации и фактического проживания;
- категория (работающие/неработающие граждане, дети до 14 лет, инвалиды);
- тематика обращения;
- ФИО и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения;
- проведенные мероприятия.

Журнал заполняется лицами, непосредственно осуществляющими личный прием граждан.

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений.

### **3.4. Работа с обращениями, поступившими по телефонам**

3.4.1. Ответ на телефонный звонок в СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» должен начинаться с наименования учреждения, в которое поступил звонок гражданина, фамилии, имени, отчества сотрудника, принявшего звонок.

Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса.

На устные обращения граждан принятые по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию СПб ГКУЗ «ПНДР № 6».

3.4.2. Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение с согласия гражданина может быть оформлено для отсроченного ответа, срок работы по которому не может превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

Сотрудник, принявший обращение гражданина по телефону принимает меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, вправе предложить гражданину обратиться за необходимой информацией и/или с жалобой в письменном виде.

По результатам работы с обращением до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме.

3.4.3. При рассмотрении обращений гражданин имеет следующие права и гарантии:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Документы СПб ГКУЗ «ПНДР № 6», страховых медицинских организаций, лечебно-профилактических учреждений и других организаций, поступивших в СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» в рамках рассмотрения обращений граждан, содержащих информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителям не предоставляются.

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.9. настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждений и организаций системы здравоохранения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

### **3.5. Анализ обращений граждан**

3.5.1. врач-физиотерапевт Е.В. Шабанова обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан (письменных, устных – ответ на которые дан в ходе личного приема, поступивших по телефонной связи), а также своевременность данных ответов и принятых мер.

3.5.2. По результатам анализа главному врачу СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» ежеквартально направляются справочные материалы о рассмотрении обращений граждан в СПб ГКУЗ «ПНДР № 6».

Справочные материалы включают информацию об основных вопросах, содержащихся в обращениях граждан, а также предложения, направленные на устранение недостатков в деятельности СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»

## **IV. Порядок и формы контроля при работе с обращениями граждан**

4.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителя о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется главным врачом СПб ГКУЗ «ПНДР № 6».

Контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений в СПб ГКУЗ ПНДР № 6 осуществляет врач-физиотерапевт Шабанова Е.В.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

4.2. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю, контролирующему органу.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.3. врач-физиотерапевт Шабанова Е.В. направляет сотрудникам, которые осуществляют рассмотрение обращений граждан информацию об обращениях, срок исполнения которых истек либо истекает в ближайшие 5 дней.

4.4. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

**V. Порядок обжалования действий (бездействие) и решений осуществляемых (принимаемых) сотрудниками СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» при работе с обращениями граждан**

**СВЕДЕНИЯ ОБ СПб ГКУЗ ПНДР № 6 ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН**

1. СПб ГКУЗ «ПНДР № 6» - Санкт-Петербургское государственное казённое учреждение здравоохранения «Психоневрологический дом ребёнка № 6» - СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»
2. Почтовый адрес: 199155, Санкт-Петербург, ул. Одоевского, д.23
3. Телефон для справок по письменным обращениям граждан, по номерам телефонов сотрудников **СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»**: 8 (812) 350-04-09.
4. Телефон для справок по личному приему граждан: 8 (812) 350-04-09.
5. Адрес электронной почты для приема обращений граждан: [pnдр6@mail.ru](mailto:pnдр6@mail.ru) и [pnдр6@zdrav.spb.ru](mailto:pnдр6@zdrav.spb.ru)
6. Номер телефакса для приема обращений граждан: 8 (812) 350-16-67.
7. Адрес сайта СПб ГКУЗ ПНДР № 6: <http://www.domrebenka6.ru/>
8. официальная страница **СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»** в « ВКонтakte » [https://vk.com/dom\\_rebenka6\\_spb](https://vk.com/dom_rebenka6_spb) (раздел «Сообщения»)
9. Информация о сотрудниках **СПб ГКУЗ «ПНДР № 6»** уполномоченных вести личный прием граждан

№	ФИО, должность	Часы и дни приема	Адрес	Телефон
1	главный врач Матвеева Екатерина Владимировна	Ежедневно (кроме выходных) с 10.00 до 16.00, по предварительной записи — до 19.00	г. СПб, ул. Одоевского, д.23	350-04-09